

ABSTRAK

Perkembangan teknologi informasi yang demikian pesat menyebabkan terjadinya banyak perubahan dalam suatu struktur organisasi dalam sebuah perusahaan dalam mempertahankan serta meningkatkan kredibilitas perusahaan untuk memperoleh keunggulan bersaing. Salah satu upaya yang dilakukan adalah dengan pemanfaatan sistem informasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada pelanggan.

Tesis ini meneliti apakah pemanfaatan sistem informasi dapat mengoptimalkan kualitas pelayanan pada pelanggan dari PT. UNIAIR CARGO. Pada penelitian ini dilakukan penyebaran kuesioner kepada para perusahaan pelanggan PT. UNIAIR CARGO yang kemudian dikelompokkan menjadi 70 responden. Model analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda dengan variabel bebas : Kecukupan Perangkat Lunak (X1), Isi dan Keakuratan Informasi (X2), Kemudahan Pemakaian (X3), Ketepatan Waktu (X4), Keamanan (X5), serta Pelatihan dan Pendidikan (X6). Sedang untuk variabel terikatnya berupa kualitas pelayanan dari dimensi : Layanan Purna Jual (Y1), Kecepatan Waktu Layanan (Y2), dan Ketepatan Waktu Layanan (Y3).

Dari hasil penelitian yang dilakukan ternyata pemanfaatan sistem informasi dalam perusahaan dapat mengoptimalkan kualitas pelayanan yang didapat oleh para pelanggan PT. UNIAIR CARGO baik secara keseluruhan ataupun berdasarkan dimensi layanan purna jual, kecepatan, dan ketepatan waktu layanan.

Kata Kunci : Teknologi Informasi, Sistem Informasi, Kualitas Pelayanan, Layanan Purna Jual, Kecepatan dan Ketepatan Waktu Layanan, dan Pelanggan.

DAFTAR ISI

| | |
|---|-----|
| Halaman Judul..... | i |
| Halaman Pernyataan..... | ii |
| Persetujuan..... | iii |
| Kata Pengantar..... | iv |
| Abstrak..... | vi |
| Daftar Isi..... | vii |
| Daftar Tabel..... | ix |
| Daftar Gambar..... | xi |
| | |
| BAB 1 PENDAHULUAN..... | 1 |
| 1.1 Latar Belakang..... | 1 |
| 1.2 Permasalahan..... | 2 |
| 1.3 Tujuan dan Manfaat..... | 3 |
| 1.4 Ruang Lingkup dan Pembahasan..... | 4 |
| | |
| BAB 2 LANDASAN TEORI..... | 5 |
| 2.1 Teknologi Informasi dan Sistem Informasi..... | 5 |
| 2.1.1 Teknologi Informasi..... | 5 |
| 2.1.2 Sistem Informasi..... | 6 |
| 2.2 Sumber Daya Sistem Informasi..... | 8 |
| 2.3 Mengukur Kesuksesan Sistem Informasi..... | 12 |
| 2.4 Kualitas Pelayanan..... | 15 |
| | |
| BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN..... | 20 |
| 3.1 Metode Pengumpulan Data..... | 20 |
| 3.1.1 Metode Penelitian..... | 20 |
| 3.1.2 Populasi, Teknik Sampling, dan Jumlah Sampel..... | 21 |
| 3.1.3 Instrumen Survei dan Teknik Pengumpulan Data..... | 22 |

| | |
|---|----|
| 3.1.4 Instrumen Validitas dan Reliabilitas..... | 23 |
| 3.2 Metode Analisis..... | 25 |
| 3.2.1 Model Penelitian..... | 25 |
| 3.2.2 Hipotesis..... | 26 |
| 3.2.3 Variabel Penelitian..... | 27 |
| 3.2.4 Analisa Statistika..... | 28 |
| BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... | 31 |
| 4.1 Hasil Survey..... | 31 |
| 4.1.1 Gambaran Umum..... | 31 |
| 4.1.2 Analisis Validitas dan Reliabilitas..... | 31 |
| 4.1.3 Statistik Deskriptif..... | 45 |
| 4.2 Analisis Data..... | 49 |
| 4.3 Pembahasan..... | 61 |
| BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN..... | 67 |
| 5.1 Kesimpulan..... | 67 |
| 5.2 Saran..... | 68 |

DAFTAR ACUAN

DAFTAR PUSTAKA

RIWAYAT HIDUP

KUESIONER

DAFTAR TABEL

| | Halaman |
|---|---------|
| Tabel 4.1 Validitas dan Reliabilitas untuk Variabel Kecukupan Perangkat Lunak (Sebelum Butir Tidak Valid Dikeluarkan)..... | 33 |
| Tabel 4.2 Validitas dan Reliabilitas untuk Variabel Kecukupan Perangkat Lunak (Setelah Butir Tidak Valid Dikeluarkan)..... | 34 |
| Tabel 4.3 Validitas dan Reliabilitas untuk Variabel Isi dan Keakuratan Informasi (Sebelum Butir Tidak Valid Dikeluarkan)..... | 35 |
| Tabel 4.4 Validitas dan Reliabilitas untuk Variabel Isi dan Keakuratan Informasi (Setelah Butir Tidak Valid Dikeluarkan)..... | 36 |
| Tabel 4.5 Validitas dan Reliabilitas untuk Variabel Kemudahan Pemakaian (Sebelum Butir Tidak Valid Dikeluarkan)..... | 37 |
| Tabel 4.6 Validitas dan Reliabilitas untuk Variabel Kemudahan Pemakaian (Setelah Butir Tidak Valid Dikeluarkan)..... | 38 |
| Tabel 4.7 Validitas dan Reliabilitas untuk Variabel Ketepatan Waktu (Sebelum Butir Tidak Valid Dikeluarkan)..... | 38 |
| Tabel 4.8 Validitas dan Reliabilitas untuk Variabel Ketepatan Waktu (Setelah Butir Tidak Valis Dikeluarkan)..... | 39 |
| Tabel 4.9 Validitas dan Reliabilitas untuk Variabel Keamanan..... | 40 |
| Tabel 4.10 Validitas dan Reliabilitas untuk Variabel Kemudahan Pemakaian..... | 41 |
| Tabel 4.11 Validitas dan Reliabilitas untuk Variabel Layanan Purna Jual..... | 42 |
| Tabel 4.12 Validitas dan Reliabilitas untuk Variabel Kecepatan Waktu Layanan (Sebelum Butir Tidak Valid Dikeluarkan)..... | 43 |
| Tabel 4.13 Validitas dan Reliabilitas untuk Variabel Kecepatan Waktu Layanan (Setelah Butir Tidak Valid Dikeluarkan)..... | 44 |
| Tabel 4.14 Validitas dan Reliabilitas untuk Variabel Ketepatan Waktu Layanan..... | 45 |
| Tabel 4.22 Rata-rata Skor Variabel X..... | 48 |
| Tabel 4.23 Rata-rata Skor Variabel Y..... | 48 |

| | | |
|------------|---|----|
| Tabel 4.24 | Hasil Uji F Hipotesis 1..... | 50 |
| Tabel 4.25 | Uji Regresi Berganda Hipotesis 1..... | 51 |
| Tabel 4.26 | Variabel yang Tidak Signifikan dalam Hipotesis 1..... | 51 |
| Tabel 4.27 | Koefisien Korelasi dan Koefisien Determinasi Hipotesis 1..... | 52 |
| Tabel 4.28 | Hasil Uji F Hipotesis 2..... | 53 |
| Tabel 4.29 | Uji Regresi Berganda Hipotesis 2..... | 54 |
| Tabel 4.30 | Variabel yang Tidak Signifikan dalam Hipotesis 2..... | 54 |
| Tabel 4.31 | Koefisien Korelasi dan Koefisien Determinasi Hipotesis 2..... | 55 |
| Tabel 4.32 | Hasil Uji F Hipotesis 3..... | 56 |
| Tabel 4.33 | Uji Regresi Berganda Hipotesis 3..... | 56 |
| Tabel 4.34 | Variabel yang Tidak Signifikan dalam Hipotesis 3..... | 57 |
| Tabel 4.35 | Koefisien Korelasi dan Koefisien Determinasi Hipotesis 3..... | 57 |
| Tabel 4.36 | Hasil Uji F Hipotesis 4..... | 59 |
| Tabel 4.37 | Uji Regresi Berganda Hipotesis 4..... | 59 |
| Tabel 4.38 | Variabel yang Tidak Signifikan dalam Hipotesis 4..... | 60 |
| Tabel 4.39 | Koefisien Korelasi dan Koefisien Determinasi Hipotesis 4..... | 60 |
| Tabel 4.40 | Rangkuman Koefisien Regresi dan <i>P-Value</i> untuk Setiap Variabel..... | 62 |
| Tabel 4.41 | Koefisien Determinasi Responden Staf..... | 64 |
| Tabel 4.42 | Koefisien Determinasi Responden Manager..... | 65 |

DAFTAR GAMBAR

| | Halaman |
|---|---------|
| Gambar 2.1 Komponen Sistem Informasi..... | 7 |
| Gambar 2.2 Ukuran Kesuksesan Sistem Informasi..... | 13 |
| Gambar 2.3 Strategic Grid..... | 15 |
| Gambar 2.4 Kualitas Layanan..... | 16 |
| Gambar 3.1 Model Penelitian : Pemanfaatan Sistem Informasi Untuk Optimasi Kualitas Pelayanan Bagi Pelanggan..... | 23 |
| Gambar 4.1 Jenis Kelamin Responden..... | 46 |
| Gambar 4.2 Jabatan Responden..... | 47 |